

Name    : \_\_\_\_\_

Matrikel-Nr.                                : \_\_\_\_\_ **Sitzplatz - Nr.** \_\_\_\_\_

Semester                                    : \_\_\_\_\_

Datum                                        : 10.7.2006

Anzahl Seiten                            : 12

max. mögliche Punkte                 : P. 73 (Es genügt, wenn Sie Aufgaben im Umfang von 65 P. bearbeiten.)

**Hinweise:**

- **Außer einem nichtprogrammierbaren Taschenrechner und Zeichenschablonen sind keine Hilfsmittel zugelassen!**
- **Es genügen stichwortartige Antworten.**
- **Die Lösungen sind auf dem Aufgabenblatt abzugeben. Eventuell erforderliche Zusatzblätter stehen zur Verfügung. (Bitte mit Namen und Matrikel-Nr. kennzeichnen.)**

1) Grundlagen:

Für viele Unternehmen gewinnt die Informationsverarbeitung zunehmend an Bedeutung. Dies zeigt sich auch an der verantwortlichen Funktion eines CIO. (2 P.)

Was versteht man unter einem CIO und welche Aufgabe hat er?

---

---

---

2) Ein Informationssystem besteht aus einer Menge an Programmen und einer Menge an Daten. Was versteht man unter einem ganzheitlichen Informationssystem? (2 P.)

---

---

---

3) Integration

Der Begriff der Integration spielt im Informationsmanagement nach wie vor eine zentrale Rolle. Integration ist häufig die zentrale Voraussetzung für ganzheitliche Lösungen.

a) Was versteht man unter dem Begriff der Integration? (2 P.)

---

---

---

b) Welche Integrationsbereiche lassen sich unterscheiden? (2 P.)

---

---

---

---

---

c) Welches sind die Ziele einer integrierten Informationsverarbeitung? (2 P.)

---

---

---

---

---

---

---

d) Welches sind die Problembereiche? (4P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- e) Stellen Sie die Gesamtkonzeption der integrierten Informationsverarbeitung anhand einer Grafik dar. (4 P.)
- 4) Zur Softwareentwicklung werden Phasenmodelle beschrieben, die oft den gesamten Lifecycle umfassen.
- a) Beschreiben Sie das Grundprinzip der Phasenmodelle (verbal und anhand einer Skizze), aus dem ersichtlich ist, wie man von einer Phase zur nächsten kommt. (4 P.)

b) Beschreiben Sie das Wasserfallmodell nach B. Boehm. (4 P.)

5) Geschäftsprozessanalyse mit Hilfe von eEPK's

Vom Standpunkt der Softwareentwicklung aus dient die Geschäftsprozessanalyse hauptsächlich der Kommunikation mit den Fachabteilungen und als Grundlage für die Erstellung von Software. Aus Sicht der Fachabteilungen können eEPK's zur Geschäftsprozessoptimierung, der Einführung neuer Softwaresysteme oder auch zur Prozesskostenrechnung verwendet werden.

Erstellen Sie ein eEPK-Diagramm, das folgenden Ablauf beschreibt.  
Im Callcenter einer großen Veranstaltungsagentur gehen Reservierungswünsche für Kinos, Theater oder Konzerte per Brief/Fax oder Telefon ein. Ein Callcentermitarbeiter sucht danach mit der Programm „Platzbuchung“ in den Datenbeständen nach der gewünschten Veranstaltung. Konnte die Veranstaltung gefunden werden, wird geprüft, ob die gewünschte Anzahl an Plätzen noch frei ist. Ist dies der Fall, so werden die Plätze in der Datenbank reserviert, die Tickets ausgedruckt, die Rechnung erstellt und anschließend per Post von der Poststelle versandt.

Sofern die Veranstaltung bereits ausgebucht ist, wird bei einer schriftlichen Anfrage ein Absagebrief aus vorgefertigten Textbausteinen erstellt und ausgedruckt. Der Versand erfolgt wieder durch die Poststelle. Bei einer telefonischen Anfrage wird der Kunde mündlich informiert.

Kann die gewünschte Veranstaltung in der Datenbank nicht gefunden werden, wird, sofern die Anfrage per Brief/Fax eingegangen ist, wieder ein Brief aus Textbausteinen erstellt bzw. wenn die Anfrage per Telefon gestellt wurde, der Kunde direkt am Telefon entsprechend informiert.

- a) eEPK-Diagramm. (8 P.)

- b) Wozu werden EPK-Diagramme im Rahmen einer ganzheitlichen Informationssystementwicklung verwendet? Erläutern Sie anhand einer Grafik. (4 P.)

- c) Erstellen Sie einen Datenflussplan. (6 P.)

6) Methode der kritischen Erfolgsfaktoren

Der CIO eines Unternehmens soll für die Gesellschafter eine IT-Strategie entwickeln. Mit Hilfe der Methode kritischer Erfolgsfaktoren will er nun seine Vorschläge untermauern.

Innerhalb der Arbeitsgruppe „IT-Strategie“ wurde eine Befragung zu kritischen Erfolgsfaktoren (KEF<sub>x</sub>) durchgeführt. Die befragten Mitarbeiter beurteilten:

- a) die Priorität des Erfolgskriteriums P(K<sub>y</sub>) und
- b) die Leistung bezogen auf das Erfolgskriterium L(K<sub>y</sub>)

Folgende Skala wurde vorgegeben: 1=irrelevant bis 7 sehr entscheidend.

Zur Messung der Kritischen Erfolgsfaktoren wurden Erfolgskriterien (K<sub>y</sub>) bestimmt.

- Qualität des CRM-Systems (Customer Relationship Management) im Außendienst (KEF 1)
  - o Mobile IP-Telefonie (K1)
  - o Ausfallsicherheit der Voicekommunikation (K2)
  - o Anbindung an IT-Funktionen an die Zentrale (K3)
  - o Integrationsgrad der Außendienst-IT (K4)
- Produktpreise (KEF 2)
  - o Logistiksoftware (K5)
  - o Qualifikation der Mitarbeiter (K6)
  - o Supply Chain Management (K7)
- Zuverlässigkeit der Systeme (KEF 3)
  - o Hard- und Software-Ausfallsicherheit (K8)
  - o Problemmanagement (K10)
- Motivation des Außendienstes (KEF 4)
  - o Hotlineservice (K 9)
  - o Weiterbildungsangebote (e-learning) für Mitarbeiter (K 10)

Die Befragung in den Fachabteilungen 1 – 4 und im Informationsmanagement 1 -2 ergab folgende Antworten:

	Fachab.1		Fachab.2		Fachab.3		Fachab.4		Infoman.1		Infoman.2	
	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)
K1	2	4	3	3	6	4	2	2	3	3	5	5
K2	6	4	7	3	3	2	5	5	2	2	4	5
K3	6	2	5	2	4	4	3	7	6	2	7	2
K4	5	5	5	5	4	4	6	5	4	3	5	5
K5	3	4	1	4	2	5	3	4	3	2	5	4
K6	6	2	7	1	5	2	4	2	5	1	6	2
K7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
K8	5	5	6	6	6	4	4	4	3	3	4	4
K9	2	6	1	5	3	3	3	5	1	4	2	4
K10	7	2	6	2	7	1	6	2	7	2	6	6





d) Führen Sie die Auswertung der Mitarbeiterbefragung durch. Tragen Sie die Ergebnisse in das von Ihnen unter c) entwickelte Koordinatensystem ein. (4 P.)

e) Entwickeln Sie eine Normstrategie mit der Empfehlungen für leistungsverbessernde Maßnahmen oder Empfehlungen zur Zurücknahme des Ressourceneinsatzes gemacht werden können. (3 P.)

f) Die Geschäftsleitung erwartet von Ihnen Vorschläge, in welcher Prioritätenreihenfolge die leistungsverbessernden Maßnahmen ergriffen werden sollen. Was antworten Sie? (3 P.)

g) Beschreiben Sie die Vor- und Nachteile der Methode. (4 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

7) Im letzten Semester wurde die CHIRON AG im Rahmen einer Exkursion besucht.

a) Welche Produkte werden von CHIRON hergestellt? (1 P.)

---

b) Welches Softwaresystem setzt das Unternehmen im Bereich Produktionsplanung und –steuerung ein? (1 P.)

---

c) Was hat Sie an der Betriebsführung besonders beeindruckt? (2 P.)

---

---

8) Heiko Spitzer referierte zum Thema Operational Risk Management (ORM).

a) Von welchem Unternehmen kommt der Referent? (1 P.)

---

b) Was versteht man unter ORM? (2 P.)

---

---